



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลนาแวม
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ประจำปี ๒๕๖๔

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี ๒๕๖๔ โดยผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๘๒.๓๐ |
| ๒. ด้านกระบวนการให้บริการ | ร้อยละ ๘๒.๕๕ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๘๑.๑๐ |

ผลการประเมินทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๘

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายเชาวรินทร์ อินทรปัญญา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x̄	ร้อยละ	ผลที่ได้
	๕	๔	๓	๒	๑			
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>								
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๒๕๐	๑๖๐	๓๐	-	-	๔๔๐	๘๘	๑
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๑๗๕	๒๐๐	๔๕	-	-	๔๒๐	๘๔	๒
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕๐	๑๒๐	๑๒๐	-	-	๓๙๐	๗๘	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้	๑๖๐	๑๒๘	๑๐๘	-	-	๓๙๖	๗๙.๒๐	๓
รวม							๘๒.๓๐	
<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>								
๑.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐๐	๑๖๐	๖๐	-	-	๔๒๐	๘๔	๑
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๑๗๕	๒๐๐	๔๕	-	-	๔๒๐	๘๔	๒
๓.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๖๐	๑๒๘	๑๐๘	-	-	๓๙๖	๗๙.๒๐	
๔.มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๑๗๕	๑๘๐	๖๐	-	-	๔๑๓	๘๓	๓
รวม							๘๒.๕๕	
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>								
๑.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์	๑๖๕	๒๐๐	๕๑	-	-	๔๑๖	๘๓.๒๐	๑
๒.มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๕๐	๑๔๐	๑๐๕	-	-	๓๙๕	๗๙	
๓.มีจุด/ช่องการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖๐	๑๒๘	๑๐๘	-	-	๓๙๖	๗๙.๒๐	๓
๔.มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๗๓	๑๘๐	๖๐	-	-	๔๑๕	๘๓	๒
รวม							๘๑.๑๐	

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจตามลำดับ ๓ ลำดับในแต่ละด้าน

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| <u>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> | ๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐
คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ |
| <u>๒.ด้านกระบวนการให้บริการ</u> | ๑. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน
๓. มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐
คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ |
| <u>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> | ๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์
๒. มีจุด/ช่องการให้บริการอย่างชัดเจน
๓. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐
คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ |

ผลสรุป การพึงพอใจที่มีต่อการบริหาร ทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๘